

SAVVAS
LEARNING COMPANY

Manual do cliente

Ano letivo de 2022-2023



Parceiros de aprendizado de última geração

Obrigado por escolher a Savvas Learning Company!

Temos o compromisso de apoiá-lo em todos os momentos - seja fazendo pedidos, acessando produtos, implementando currículo ou procurando ajuda adicional. Este Manual do Cliente Savvas foi desenvolvido para simplificar e agilizar sua experiência. Use este guia para acessar recursos de autoajuda, bem como entrar em contato com os membros apropriados da equipe Savvas quando necessário.

Encontre respostas rápidas para suas perguntas

Veja o Índice e clique em um tópico. Você também pode usar os Links Rápidos em cada página para navegar no Manual do Cliente.

Informações sobre pedidos

1. [Fazendo meu pedido](#)
2. [Obtendo ajuda com meu pedido](#)
3. [Acompanhando a entrega do meu pedido](#)
4. [Verificando o status do meu pedido](#)
5. [Como relatar um problema com meu pedido](#)
6. [Verificando o status de um problema que relatei sobre meu pedido](#)

Integrações EasyBridge e LMS

7. [Ferramentas de sincronização de listas no EasyBridge](#)
8. [Acessando o Currículo Online](#)
9. [Ferramentas e treinamento de escalação](#)
10. [Integrações LMS](#)

Acesso aos produtos online/digitais

11. [Acessando seu currículo online do Realize quando suas licenças estiverem ativas](#)
12. [Acessando seu AP®, Honors ou Programa Eletivo com Pearson MyLab ou Mastering](#)
13. [Acessando produtos de carreira e educação técnica \(CTE\)](#)

Encontre respostas rápidas para suas perguntas abaixo

Suporte Técnico

1. [Fazendo login em produtos on-line](#)
2. [Como relatar um problema com produtos online](#)
3. [Verificando o status de um problema que relatei](#)

Treinamento e Desenvolvimento Profissional

4. [Recursos de treinamento on-line](#)
5. [Treinamento para nossos novos produtos](#)
6. [Aprendizagem Profissional](#)

Pedidos de Worktext

7. [Encomendar Worktext para o próximo ano letivo](#)
8. [Atualizando uma ordem de Worktext](#)

Informações sobre pedidos

Três maneiras de fazer seu pedido

1. Encomende online no OASIS

Faça pedidos com PO ou cartão de crédito em [Oasis.Savvas.com](https://www.oasis.savvas.com).

Veja esse [OASIS instructional video](#) para as etapas para fazer e rastrear pedidos.

[Cadastro](#) para usar o OASIS hoje.

2. Envie um pedido em [Support.Savvas.com](https://www.support.savvas.com)

Escolha International Customers, seu tipo de cliente e selecione o tipo de problema para o qual você presta assistência.

3. Ligue para o Atendimento ao Cliente

O que incluir no seu pedido

1. Cópia da proposta de cotação com preço atual
2. Ordem de compra
 - Endereço(s) de cobrança/envio
 - Número de telefone
 - Descrição do Produto e Quantidades
3. Endereço de e-mail de contato principal
4. Data em que o produto é necessário
5. Inclua quaisquer requisitos específicos que você tenha para entrega. Por exemplo, várias entregas escolares ou horário de funcionamento do armazém e nome e número de contato de entrega de chaves.

Atendimento ao Cliente

Visite [Support.savvas.com](https://www.support.savvas.com)

Ligue para falar com um representante de atendimento ao cliente Ligue: 800-848-9500

Segunda a sexta: 8h00 - 20h00

Gerenciamento de pedidos ou resolução de problemas

Acompanhe seu pedido

Você recebeu um e-mail quando seu pedido foi enviado de oasisdonotreply@savvas.com.

Consulte esse e-mail e use os links para rastrear seu pedido.

Visite OASIS

Agora você pode verificar o status e acompanhar seus pedidos no OASIS sem fazer login (não importa como o pedido foi feito).

Oasis.Savvas.com

Relatar problemas sobre seu pedido

Clique nos títulos dos artigos para mais informações ao relatar esses problemas: [Defective Product](#), ou para [Return Unwanted Product](#).

Para relatar qualquer um dos problemas acima, entre em contato com o Atendimento ao Cliente em Support.savvas.com.

Nota: Por favor, tenha a data de compra e o número da fatura disponíveis.

Atendimento ao Cliente

Visite Support.savvas.com

Ligue para falar com um representante de atendimento ao cliente Ligue: 800-848-9500

Segunda a sexta: 8h00 - 20h00

Acompanhar o problema relatado

Duas maneiras de acompanhar um problema de suporte ao cliente

1. Acesse o site de suporte do Savvas

Todos os clientes Savvas podem acompanhar seus casos de suporte no Site de Suporte Savvas.

[Support.Savvas.com](https://support.savvas.com)

Etapas para rastrear um caso:

Na página inicial do site de suporte Savvas

- Clique em Login (ao lado do campo de pesquisa)
- Digite o nome de usuário/senha e clique em Login
- Clique em Meus casos de suporte
- Clique no número do seu caso
- Leia detalhes sobre o status do seu caso

2. Fale com o Atendimento ao Cliente

Ligue: 800-848-9500

Segunda a sexta: 8h00 - 20h00

Encaminhamento de caso

Se você precisar encaminhar um caso encerrado que você acha que não foi resolvido, consulte estes

[Passos para encaminhamento.](#)

Mais informações sobre o site de suporte do Savvas

O Site de Suporte Savvas é um recurso de autoajuda que inclui acesso ao Atendimento ao Cliente e Suporte Técnico, bem como instruções passo a passo e artigos de instruções para ajudá-lo a responder perguntas ou resolver problemas. Você não precisa se registrar para usar a maioria dos recursos, mas é benéfico se o fizer.

Por que você deve se registrar?

O motivo mais comum para se registrar é rastrear seus casos de suporte e acessar informações específicas do cliente. Todos os clientes Savvas podem acompanhar seus casos de suporte neste site. Uma vez registrado, você não precisa se registrar novamente.

Pedido de Worktext

Os clientes que comprarem worktext receberão automaticamente worktext de reposição a cada ano durante a duração de sua licença.

Diretrizes de solicitação de alteração de worktext de assinatura

As diretrizes a seguir destinam-se a ajudá-lo a planejar suas remessas anuais de worktext. As alterações devem ser feitas 14 dias antes da data de envio.

- Os Worktexts serão enviados todos os anos na data de aniversário do seu pedido original.
- Os textos de trabalho serão enviados para o local listado no pedido original.
- As quantidades para cada série e título permanecerão consistentes a cada ano, a menos que você as altere.

Para obter mais informações sobre como usar o Portal de autoatendimento [clique aqui](#).

Para fazer suas alterações, vá para [Inscreva-se no Portal Worktext Self-Service](#) e siga os passos indicados.

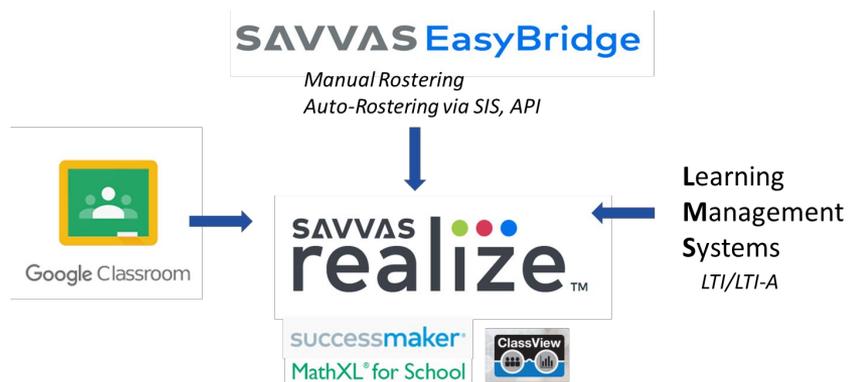
Preciso de ajuda? Entre em contato com o Atendimento ao Cliente através do [Worktext Customer Service Site](#).

Observação: o Atendimento ao cliente pode ajudá-lo a “consolidar” as datas de envio de worktext se você precisar reordenar worktext adicionais devido ao aumento do número de inscrições.

Ferramentas de sincronização de listas no EasyBridge

A sincronização de listas ocorre por meio do EasyBridge para simplificar as tarefas de configuração da plataforma, como provisionar usuários, listar turmas e adicionar produtos no início de cada ano letivo.

As opções de escalação incluem escalação manual e escalação automática do seu Sistema de Informações do Aluno com base no padrão aberto OneRoster® usando arquivos simples ou uma conexão API.



EasyBridge: Acessando o Currículo Online

Suas licenças para currículo online são ativadas dentro de 1 a 2 dias úteis após o processamento do seu pedido. Uma vez ativado, seu currículo online estará disponível em sua conta EasyBridge, usuário Savvas e portal de gerenciamento de lista. Se suas licenças não estiverem disponíveis dentro de 3-5 dias úteis, entre em contato [Suporte Técnico](#).

Solucionador	Significado	Como começar
Administrador	Agende uma consulta gratuita com nossa equipe Discovery para saber qual solução de listagem EasyBridge funciona melhor para seu distrito clicando aqui . O resultado desta reunião é determinar qual solução de escala funciona melhor para sua escola ou distrito.	Admins com conta Admins sem conta
Listagem manual	Os distritos que preferem organizar suas próprias turmas ou importar predominantemente turmas do Google Classroom podem gerenciar usuários e turmas por meio de uploads de arquivos para o EasyBridge.	Professores com conta Professores sem conta
Listagem automática	A listagem automática EasyBridge cria listas de turmas e atualiza dados automaticamente do sistema distrital de informações do aluno (SIS) para suas plataformas de aprendizado Savvas, como Realize, SuccessMaker, ClassView e MathXL for School. As etapas de login variam dependendo se o logon único (SSO) foi estabelecido para o seu distrito.	Professores com conta Professores sem contas (*) <i>* Os logins dos professores são fornecidos pelos administradores distritais.</i>

EasyBridge: ferramentas e treinamento de escala

Links Rápidos

Índice

Pedidos

EasyBridge

Acesso aos produtos online

LMS Integração

Suporte Técnico

Treinamento

AP & Eletivas

CTE

Worktext

Recurso	Uso	Links
Suporte e treinamento 	Acesse tudo o que você precisa para suporte e treinamento do EasyBridge, anúncios importantes sobre sua solução EasyBridge e formas de entrar.	SavvasEasyBridge.com Training Website Support Website
Kit de ferramentas de comunicação 	O lançamento de uma nova solução ou produto pode ser uma tarefa avassaladora. O Communications Toolkit fornece um plano de comunicação personalizável, modelos de e-mail, apresentação e cartas informativas para ajudá-lo a preparar sua equipe para a solução EasyBridge recém-adotada com mensagens consistentes.	EasyBridge Admin Toolkit
Google Classroom 	O Google Classroom integra-se ao Realize, independentemente do seu método de listagem: manual ou automático. Os professores importam de forma rápida e fácil as aulas do Google Classroom para o Realize. Os professores trabalham no Realize enquanto os alunos trabalham no Google Classroom!	Google Classroom Training

Integrações LMS usando LTI ou LTI Advantage



Integração LMS

O Savvas Realize se integra a LMSs compatíveis com LTI, como Canvas, Schoology, Blackboard, ItsLearning, Moodle e muito mais.

Sistemas de gerenciamento de aprendizagem suportados

A Savvas está comprometida com padrões abertos e integra-se com LMS compatível com LTI. O Realize oferece suporte ao padrão de integração mais recente, LTI 1.3 com LTI Advantage, bem como LTI 1.1 com Thin Common Cartridge (TCC).

Saiba mais acessando a página [Savvas LMS Integration](#) ou entre em contato com seu representante de vendas.

Personalizar o conteúdo do curso

Crie um caminho de aprendizado exclusivo para seus alunos selecionando o conteúdo Savvas que você precisa e na ordem que preferir. Compartilhe o conteúdo do curso com outros professores copiando as tarefas entre os cursos.

Simplifique o aprendizado

Integre o Savvas ao seu LMS. Com o login do LMS, os alunos podem acessar e concluir as tarefas do Savvas diretamente em seu curso LMS.

Sincronizar notas

O Savvas sincroniza automaticamente as notas dos alunos com o boletim de notas do LMS e dimensiona o valor da nota para o máximo de pontos que você definiu para a tarefa no LMS.

AP[®], Honors, & Electives

Acesse seu currículo online

Códigos de Acesso Inicial de Adoção/ Renovação

Se você adotou um programa da Pearson que é suportado por acesso plurianual a um recurso MyLab ou Mastering e precisa de sua adoção inicial ou acesso de renovação, visite o [Access Code Request site](#).

Saiba mais sobre seu acesso e implementação de currículo de AP, Honors e Electives em mySavvasTraining.com.

Suporte de registro

Para obter assistência adicional com o registro do código de acesso, visite o Atendimento ao cliente em Support.Savvas.com.

Suporte Técnico

Para assistência técnica com produtos AP&E, incluindo MyLab e Mastering, MathXL for School e MyMathLab for School:

Visite [Savvas Technical Support](#)

Ligue 800.848.9500

De segunda a sexta, das 8h às 20h

Verifique o status do código de acesso

Insira o código de acesso na caixa Status do Código de Acesso no canto superior direito da página [OASIS](#).

- Verifique o status de um Código de Acesso (código não ativado ainda não resgatado, resgates ativados usados/restantes ou expirados)
- Ver datas de ativação
- Verifique o status dos códigos que possuem vários resgates
- Solicitar desativação do código

A Savvas Learning Company é a distribuidora oficial da Pearson ao oferecer conteúdo prático e eficaz em programas AP, Honors e Eletivas para K-12 escolas e distritos.

Carreira e Educação Técnica (CTE)

Acesse seu currículo online

Saiba mais sobre o Acesso e Implementação do Currículo CTE em [mySavvasTraining.com](https://www.savvas.com/mySavvasTraining.com).

- MyLab
- NCCER
- Vital Source

Programas de diversão

Para ativação do programa e treinamento de implementação, clique [AQUI](#).

Centro de Recursos do Instrutor (IRC)

Recursos e suporte para professores CTE

- Instruções para acessar os recursos do instrutor Savvas [clique aqui](#)
- Instruções para acessar os recursos do instrutor Pearson Higher Ed [clique aqui](#)

Verifique o status do código de acesso

Insira o código de acesso na caixa Status do Código de Acesso no canto superior direito da página [OASIS](#).

- Verifique o status de um Código de Acesso (código não ativado ainda não resgatado, resgates ativados usados/restantes ou expirados)
- Ver datas de ativação
- Verifique o status dos códigos que possuem vários resgates
- Solicitar desativação do código

Savvas Learning Company is the official distributor for Pearson in offering effective, hands-on content in Career & Technical Education programs to K-12 schools and districts.

Suporte Técnico

Visite-nos online para obter ajuda

No [Support.Savvas.com](https://support.savvas.com) você pode visualizar o status da plataforma Realize para interrupções ou degradações de serviço e encontrar respostas para perguntas de suporte mais frequentes, como problemas com acesso ao sistema, ajuda de nome de usuário e senha e autorregistro de professores.

How do I?

Para perguntas sobre como usar seus novos produtos Savvas, não procure mais, [mySavvasTraining.com](https://mysavvastraining.com).

Para encontrar soluções para problemas técnicos e/ou criar um caso para suporte técnico, acesse [Support.Savvas.com](https://support.savvas.com)

[Suporte Técnico](#).

Ligue: 800-848-9500

Horarios de funcionamento

Segunda-feira sexta-feira
8h00 - 20h00

Duas maneiras de acompanhar um problema de suporte técnico relatado

1. Você pode acompanhar seus casos de suporte em [Support.Savvas.com](https://support.savvas.com). Basta [se cadastrar](#) no site para rastrear seus casos e acessar o conhecimento específico do cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. Entre em contato conosco por telefone e tenha em mãos o número do seu caso.

Treinamento e Aprendizagem Profissional

ONLINE: [mySavvasTraining.com](https://www.mysavvas.com)

Meu treinamento Savvas

- **Ativação do programa assíncrono** é um treinamento robusto e rico em conteúdo, acessado a qualquer momento com módulos de treinamento interativos, de ritmo próprio e envolventes.
- **Tutoriais sob demanda** oferecem treinamento de produto conciso e modular. Você pode começar e parar a qualquer momento e focar o tempo de treinamento em tópicos que você precisa saber.
- **Recurso de bate-papo ao vivo** conecta você diretamente com um especialista em treinamento para obter respostas às suas perguntas.
- **Suporte por e-mail** convenientemente coloca você em contato com um especialista em treinamento para responder rapidamente às suas perguntas de implementação.
- **Rastreamento e relatórios de transcrição** mantém um registro de seus treinamentos e tarefas on-line concluídos.

Ativação do programa

A Ativação do Programa fornece uma orientação para os componentes e o design do programa, a fim de prepará-lo para o primeiro dia na sala de aula.

- **Ativação do programa assíncrono** pode ser acessado através do [Program Activation Training Hub](#)
- **Ativação do programa híbrido** é uma combinação de cursos assíncronos e webinars ao vivo que podem ser agendados por meio de seu representante de vendas.

Aprendizagem Profissional

- **Serviços essenciais:** Com foco na integração perfeita de componentes essenciais do programa e na implementação das melhores práticas no ciclo de ensino e aprendizagem.
- **Aprimorando a Prática:** Capacitando você com estratégias pedagógicas, práticas recomendadas e suporte de treinamento direcionado para garantir a eficácia da implementação.

Para encontrar descrições de ofertas de PL específicas para disciplinas e interdisciplinares, consulte a seção de Aprendizado Profissional do [PreK-12 Catalogs](#).

Informações do cliente-nossos compromissos com você

Na Savvas, levamos muito a sério a proteção das informações de nossos clientes. É um dos nossos maiores prioridades. Estamos profundamente comprometidos em ganhar e manter a confiança de todas as instituições educacionais, professores, alunos e pais que usam nossos produtos e serviços.

Centro de Confiança Savvas

Compromisso de privacidade do aluno

Além desses importantes compromissos de segurança e privacidade, a Savvas se comprometeu a adotar padrões abertos que permitem que ferramentas edtech para trabalhar perfeitamente juntos hoje e amanhã.

Primeiro Compromisso de Padrões Globais IMS

Certificação de Produto Global IMS

IMS GLOBAL®



LEARNING TOOLS
INTEROPERABILITY®

Current Registrations:
[imscert.org](https://www.imscert.org)

SAVVAS

LEARNING COMPANY

Support.Savvas.com

800-848-9500

Copyright © 2022 Savvas Learning Company LLC All Rights Reserved.
Savvas® and **Savvas Learning Company®** are the exclusive trademarks of Savvas Learning Company LLC in the US and in other countries.

PEARSON, MYLAB, MYMATHLAB, MATHXL, MASTERING, STATCRUNCH, REVEL and the Pearson Logo are trademarks owned and/or registered by Pearson plc and/or its affiliates. All other third party marks associated with these products are the property of their respective owners. Copyright in the works referenced herein is owned by Pearson Education, Inc. Pearson Education has control over the editorial content in these instructional materials.